

**ภาคผนวก 4**

**รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ**

**ศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk)**

**งานจ้างจัดหา พัฒนา และติดตั้งระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง**

**(Outage Management System: OMS)**

สารบัญ

[1. ข้อกำหนดศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk) 1](#_Toc147058212)

[2. ข้อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง   
(OMS Helpdesk) 1](#_Toc147058213)

[3. ข้อกำหนดบุคลากรประจำศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง   
(OMS Helpdesk) 1](#_Toc147058214)

[4. ข้อกำหนดการแปลงเปลี่ยนบุคลากรประจำศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งาน  
ระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk) 2](#_Toc147058236)

# ข้อกำหนดศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk)

* 1. ผู้รับจ้างต้องจัดหาและติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง พร้อมซอฟต์แวร์และสิทธิการใช้งาน ณ สถานที่ที่ กฟภ. กำหนดให้เป็นศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง   
     (OMS Helpdesk)
  2. ผู้รับจ้างต้องจัดหาสถานที่สำรองให้สามารถเข้าใช้งานได้ในกรณีที่เกิดภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน
  3. ผู้รับจ้างต้องมีช่องทางให้บริการติดต่อสื่อสารกับผู้แจ้งหรือผู้ใช้งานโดยตรงอย่างน้อย ดังนี้

1. โทรศัพท์
2. อีเมล์ (E-mail)
3. LINE Application
   1. ผู้รับจ้างต้องแบ่งช่วงเวลาการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ผลัด/กะ โดยมีจำนวนบุคลากรต่อกะ/ผลัด   
      ไม่น้อยกว่า 2 คน ดังนี้
4. ผลัด/กะ ที่ 1 ช่วงเวลา 09.00 น. – 17.00 น.
5. ผลัด/กะ ที่ 2 ช่วงเวลา 17.00 น. – 01.00 น.
6. ผลัด/กะ ที่ 3 ช่วงเวลา 01.00 น. – 09.00 น.

หรือผู้รับจ้างจะพิจารณากำหนดช่วงเวลาและจำนวนบุคลากรตามความเหมาะสม โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก กฟภ. ก่อน

* 1. ผู้รับจ้างต้องควบคุมดูแลบุคลากรประจำศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk) ให้ปฏิบัติตามระเบียบ คำสั่ง และกฎเกณฑ์ตามที่ กฟภ. กำหนด

# ข้อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk)

* 1. ให้บริการรับแจ้งปัญหา แก้ไขปัญหา และสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)
  2. ให้บริการด้วยภาษาไทยเป็นหลัก
  3. ให้บริการด้วยความสุภาพ
  4. ให้บริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง 7 วัน
  5. จัดทำรายงานการรับแจ้งปัญหาและการแก้ไข (Incident and Corrective Action Report)

# **ข้อกำหนดบุคลากรประจำศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk)**

บุคลากรประจำศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk) ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้

* 1. คุณสมบัติ

1. สัญชาติไทย
2. อายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์
3. มีคุณวุฒิและประสบการณ์ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้
   1. ปริญญาตรีขึ้นไป ทุกสาขา
   2. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาด้านไฟฟ้า หรือสาขาด้านคอมพิวเตอร์ หรือสาขาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และต้องมีประสบการณ์ทำงานตรงกับลักษณะงานในสาขานั้น  
      ไม่น้อยกว่า 3 ปี
   3. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาด้านไฟฟ้า หรือสาขาด้านคอมพิวเตอร์   
      หรือสาขาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และต้องมีประสบการณ์ทำงานตรงกับลักษณะงานในสาขานั้น  
      ไม่น้อยกว่า 6 ปี
   4. ลักษณะต้องห้ามอย่างหนึ่งอย่างใด
4. เป็นผู้ไร้ความสามารถ ผู้เสมือนไร้ความสามารถ บุคคลวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือน  
   ไม่สมประกอบ หรือเป็นโรคที่อันตรายร้ายแรง ดังนี้
   1. วัณโรคในระยะแพร่กระจายเชื้อ
   2. โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการเป็นที่รังเกียจแก่สังคม
   3. โรคติดยาเสพติดให้โทษ
   4. โรคพิษสุราเรื้อรัง
   5. โรคติดต่อร้ายแรงหรือโรคเรื้อรังที่ปรากฏอาการเด่นชัดหรือรุนแรง และเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่
5. เป็นผู้อยู่ในระหว่างพักงาน พักราชการ หรือให้ออกจากราชการไว้ก่อน ตามกฎหมาย
6. เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดีจนเป็นที่รังเกียจของสังคม
7. เป็นบุคคลล้มละลาย หรือเคยเป็นบุคคลล้มละลายทุจริต
8. เป็นผู้เคยถูกลงโทษไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกจากงาน เพราะทุจริตต่อหน้าที่
9. เป็นผู้เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต้โทษสำหรับความผิดที่กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ หรือพ้นโทษแล้วเกินห้าปี
10. เคยต้องค่าพิพากษาหรือคำสั่งของศาลให้ทรัพย์สินตกเป็นของแผ่นดินเพราะร่ำรวยผิดปกติหรือมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นผิดปกติ

# ข้อกำหนด**การแปลงเปลี่ยนบุคลากรประจำศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk)**

* 1. กรณีผู้รับจ้างเปลี่ยนแปลงบุคลากร บุคลากรทดแทนนั้นต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามที่กำหนดตามข้อ 3
  2. กฟภ. สงวนสิทธิ์ในการแจ้งให้ผู้รับจ้างเปลี่ยนแปลงบุคลากร ในกรณีอย่างหนึ่งอย่างใดหรือทั้งหมด โดย กฟภ. ไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น ไม่ว่าค่าใช้จ่ายทางตรงหรือทางอ้อม ดังนี้

1. ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ คำสั่ง และกฎเกณฑ์ตามที่ กฟภ. กำหนด
2. ขาดความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน
3. ได้รับการร้องเรียน หรือมีพฤติการณ์อื่นใด ที่ กฟภ. พิจารณาแล้วไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน